|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | Perustiedot | | | | Tila | Lopetus | | | Hankkeen / Projektin nimi | Pohjois-Pohjanmaan Pilari 4, investointi 4 | | | Hanke‐ tai Projektipäällikkö | Parkkila Pasi | | | Aloitus ja valmistumispvm | 1.6.2022 - 31.12.2022 | | | Raportointijakso |  | | | Riskit | 0 riskiä | | |  | | | | Liikennevalot | | | | Edistyminen |  | 100% | | Aikataulu |  | Poikkeama, vaatii seurantaa | | Kustannukset |  | Poikkeama, vaatii seurantaa | | Tuotosten laatu |  | Suunniteltu | | Tuotosten laajuus |  | Suunniteltu | | Henkilöstö |  | Suunniteltu | | Riskit |  | Suunniteltu | | Hyödyt |  | Suunniteltu | |  | | | | Raportin liitteet ja linkit | | | |  | | | | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | Yleistilanne suhteessa hanke‐/projektisuunnitelmaan | | | | | | Toimenpiteet saatiin käynnistettyä pääosin elokuun aikana ja suunniteltuihin tavoitteisiin pääsääntöisesti päästiin. | | | | | |  | | | | | | Keskeiset aikaansaannokset raportointikaudella | | | | | | Toimenpide 6: Hyvinvointialueen digitaalisten palveluiden kypsyystason arviointi  Hyvinvointialueen digipalveluiden nykytilan kartoitus ja nykytilan kuvaus sekä digipalveluiden kypsyystason arviointi saatiin kahden projektityöntekijän toimesta erittäin hyvin tehtyä. Tulokset antoivat hyvän kuvan laajan ja hajanaisen Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen digipalveluiden käytöstä ja kehittämistarpeista. Nykytilan kuvausta voidaan pitää varsin luotettavana ja kattavana, sillä tiedonkeruu oli systemaattista ja tarvittavia tai puuttuvia tietoja projektityöntekijät pyysivät kunnista vielä erikseen.  Digipalveluiden kypsyystason arvioinnin työpajaan saatiin hyvä joukko tulevan hva:n johtoa ja palveluiden kehittäjiä organisaation eri tasoilta. Kypsyystason arvioinnin tulokset suhteessa muiden hyvinvointialueiden tuloksiin saatiin marraskuun alussa ja niihin peilautuen alueen tilannetta on arvioitu varsin realistisesti. Tulokset nykytilan ja kypsyystason arvioinneista on raportoitu hva:n päättäjille ja palveluiden kehittäjille.   Toimenpide 7: Kansalaisten digitaalisten palvelujen käyttöönotto ja kehittäminen 7 a) Digitaalisen asiointialustan / digitaalisen sote-keskuksen alustan hankinta eteni hankekaudella tarjousten läpikäyntivaiheeseen. Hankintapäätös saadaan tammikuussa 2023. Digitaalisen sote-keskuksen toimintamallikuvauksia ja arkkitehtuurikokonaisuutta on hahmoteltu ja sovitettu osaksi Pohteen kokonaisarkkitehtuuria.  7b-c) On osallistuttu kansalliseen ja alueelliseen, palvelukonseptia tukevien digitaalisten ratkaisujen selvitys-, määrittely- ja suunnittelutyöhön. Verkostoiduttu järjestötoimijoiden ja järjestöyhteistyötä valmistelleiden kanssa. Yhteissuunnittelua järjestöjen ja seurakuntien integraatiosta palvelutarjottimiin ja sähköisen tuen ja neuvonnan alustalle (SNAP) jatkettu. Levitetty Lähellä.fi-verkkopalvelua kolmannen sektorin toimijoille, sekä tiedotettu palvelun yhteydestä palvelutarjottimiin ja SNAP:n. Kartoitustyötä hyvinvointialueen kolmannen sektorin digitaalisista toiminnoista tehty.  Hyvinvointilähete-toimintamallia on kehitetty, tuotettu hyvinvointilähete-lomake ja laadittu kartoituskysely. Lähetetty lomakkeita pilotissa oleville jakajille ja ohjeistettu heidät lähetteen jakamisen ja kartoituksen suhteen. Pilotti päättyi 2/2022, lopulliset tulokset saadaan 1/2023. 7 d) Sosiaalipalveluiden sähköisen ajanvarauksen kartoituksen kooste ja jatkosuunnitelmaehdotus laadittu yhteiskehittämisen pohjalta. Osallistuttu sosiaalihuollon sähköisen ajanvarauksen kansalliseen määrittelytyöhön. Toteutettu käyttöönoton ideointi yhteiskehittämisenä sosiaalihuollon ammattilaisten kanssa Orchidea-alustalla. Laadittu kooste ja jatkosuunnitelmaehdotus yhteiskehittämisen pohjalta. 7e) Tavoitteena oli kartoittaa sähköiset asiakas- ja palveluohjauksen (ml. chatbot) käyttökohteet, olemassa olevat ratkaisut, sisällöt ja integraatiot sekä toimintamallit sekä tarkentaa sähköisen asiakas- ja palveluohjauksen prosessia. Chatbotin tilannekartoitus saatiin tehtyä ja botin sisältöä on laajennettu. Alustava visio keskitetyn asiakasohjauksen toiminnan käynnistämisestä on luotu. Asiakas- ja palveluohjauksen kehittämispäiviltä saatua tietoa on hyödynnetty asiakasohjauksen suunnittelussa.  7 f) HVA:lla käytössä olevia asiakaspalautejärjestelmiä koskeva selvitystyö tehtiin marras-joulukuussa 2022. Selvitystyö toi esille asiakaspalautejärjestelmien epäyhtenäisyyden ja erot asiakaspalautteiden hyödyntämisessä asiakas- ja potilastyössä. Asiakaspalautteita kerätään puhelimitse, sähköpostilla, chatissa, nettikanavan kautta ja kirjallisesti. Suullisten palautteiden tarkempi kirjaaminen voisi nostaa esille positiivista asiakaskokemusta paremmin. Vastaajat toivoivat yhtenäisiä asiakaspalautejärjestelmiä ja ohjeita asiakaspalautteiden käsittelyyn. Huomiota tulee jatkossa kiinnittää kommunikointihaasteisten ja erityisen haasteellisessa asemassa olevien asiakkaiden mahdollisuuksiin antaa asiakaspalautetta. Haasteena on myös asiakaspalauteiden määrä ajatellen nettosuositusindeksin hyödyntämistä Pohteella sekä asiakaspalautteiden epätasainen jakautuminen.  Jatkossa THL.n ohjaama asiakaspalautetyö jäsentää hyvinvointialueen suunnittelua ja samalla asettaa vaatimuksia käytetyille asiakaspalautekanavaville. Laatutyössä suunnitellaan yhdyspinta- ja osallisuustyön kanssa yhteistyötä, jotta saadaan kokemusasiantuntijoita ja asiakasraateja helpommin kontaktoitua. Myös Orkidea-alusta voisi toimia yhtenä asiakaspalautteen kanavana.  Toimenpide 8: Ammattilaisten digitaalisten järjestelmien käyttöönotto ja kehittäminen  8 a) Kartoitettu asiakkuudenhallinnan ja resurssiohjauksen työkalun käyttökohteet hyvinvointialueella, sekä laadittu laajennus- ja käyttöönottosuunnitelmat. Työkalua on testattu ja integraatioita suunniteltu. Työkalun hyödyntäminen kuntoutusprosessissa on kuvattu ja määritelty. Hyödynnetty saatavaa tilastotietoa (kotihoidon vertaiskehittäminen) ja analysoitu nousevia johtopäätöksiä ja tilannekuvaa hyvinvointialuelaajuisesti. Yhteinen toimintamalli työkalun hyödyntämiseksi hyvinvointialueella on kuvattu. Asiakkuudenhallinnan kehittämistä ja käyttöönottoa saatiin edistettyä kaikilla pilotin alueilla. Kaikki sovitut sovellukset saatu käyttöön kaikille alueille. Kuusamo: Yhteydenotto, Vuorohoito ja Palvelutarpeen arvio, Oulu: Lyhytaikaishoidon jatkokehitys, Palvelutarpeen arvio, Yhteydenotto ja Asiakkuus henkilötunnuksellisiksi ja Selänne: Asiakkuus-laajennus, Yhteydenotto, Vuorohoito, PA-SAS ja Palvelutarpeenarvio. Kuntoutuksen osalta kotikuntoutuksen toiminnallinen määrittely on tehty ja 2M-IT:n tekemä raportti on valmis ja tarkistettu.  Resurssiohjauksen työkalujen käyttöönoton työpajat toteutuivat suunnitellusti ja niistä saatuja tuloksia on voitu hyödyntää.   8 b) Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen suun terveydenhuollon toiminnanohjausjärjestelmän hankintaa edeltävä toimintamallien arviointi on tehty. Yhtenevät tarpeet vastaanottotoiminnan ja erikoissairaanhoidon kanssa on kartoitettu ja selvitykset järjestelmän integroitumiseksi osaksi alueellista asiakas- ja potilastietojärjestelmää on käynnistyneet.   Asiakkuudenhallinnan kehittämistä ja käyttöönottoa saatiin edistettyä kaikilla pilotin alueilla. Kaikki sovitut sovellukset saatu käyttöön kaikille alueille. Kuusamo: Yhteydenotto, Vuorohoito ja Palvelutarpeen arvio, Oulu: Lyhytaikaishoidon jatkokehitys, Palvelutarpeen arvio, Yhteydenotto ja Asiakkuus henkilötunnuksellisiksi ja Selänne: Asiakkuus-laajennus, Yhteydenotto, Vuorohoito, PA-SAS ja Palvelutarpeenarvio. Kuntoutuksen osalta kotikuntoutuksen toiminnallinen määrittely on tehty ja 2M-IT:n tekemä raportti on valmis ja tarkistettu.  Resurssiohjauksen työkalujen käyttöönoton työpajat toteutuivat suunnitellusti ja niistä saatuja tuloksia on voitu hyödyntää.  8 b) Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen suun terveydenhuollon toiminnanohjausjärjestelmän hankintaa edeltävä toimintamallien arviointi on tehty. Yhtenevät tarpeet vastaanottotoiminnan ja erikoissairaanhoidon kanssa on kartoitettu ja selvitykset järjestelmän integroitumiseksi osaksi alueellista asiakas- ja potilastietojärjestelmää on käynnistyneet. | | | | | |  | | | | | | Kumulatiivinen kokonaisseuranta (eur) | | | | | | Kustannusjaottelu | **Budjetti** | **Toteuma** | **Sidotut** | **Ennuste** | | Palvelujen osto | 0 € | 0 € | 0 € | 0 € | | Omat henkilöstökustannukset | 0 € | 0 € | 0 € | 0 € | | Muut kustannukset | 0 € | 0 € | 0 € | 0 € | | Välilliset kustannukset | 0 € | 0 € | 0 € | 0 € | | Yhteensä | **0 €** | **0 €** | **0 €** | **0 €** | |  | | | | | | Vuositason ja raportointijakson seuranta (eur) | | | | | | 2023 | | | | | | Kustannusjaottelu | **Vuosi BUD** | **Vuosi TOT** | **Jakso SUUN** | **Jakso TOT** | | Palvelujen osto | 0 € | 0 € | 0 € | 0 € | | Omat henkilöstökustannukset | 0 € | 0 € | 0 € | 0 € | | Muut kustannukset | 0 € | 0 € | 0 € | 0 € | | Välilliset kustannukset | 0 € | 0 € | 0 € | 0 € | | Yhteensä | **0 €** | **0 €** | **0 €** | **0 €** | | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | Poikkeamat, ongelmat tai riskit | | | | | | Rahoituspäätös saatiin toukokuun alussa, toiminta saatiin liikkeelle kesäkuussa ja osan toimenpiteiden kohdalta vasta elokuussa. Osa rekrytoinneista vei pitemmän aikaa, mikä vaikutti siihen, että henkilöstöbudjetti tuli alittumaan.   Johtuen liikkeellelähdön käynnistymisestä kesälomien jälkeen, riskeinä tunnistettiin, ettei aivan kaikkiin tavoitteisiin välttämättä tulla pääsemään täysimääräisesti. Rekrytointi haasteita oli erityisesti asiakaspalautejärjestelmäosion kanssa. | | | | | |  | | | | | | Keskeiset tehtävät seuraavalla raportointikaudella | | | | | | Hanke päättyy 31.12.2022, loppuraportointi tammikuussa. | | | | | |  | | | | | | Kumulatiivinen kokonaisseuranta (htp) | | | | | | Nimi | | **Budjetti** | **Toteuma** | **Ennuste** | | Yhteensä | | **0 htp** | **0 htp** | **0 htp** | |  | | | | | | Vuositason ja raportointijakson seuranta (htp) | | | | | | 2023 | | | | | | Kustannusjaottelu | **Vuosi BUD** | **Vuosi TOT** | **Jakso SUUN** | **Jakso TOT** | | Yhteensä | **0 htp** | **0 htp** | **0 htp** | **0 htp** | |